

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini yang dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Citra perusahaan mempunyai pengaruh tidak signifikan sebesar ,933 dan mempunyai pengaruh positif sebesar ,010 terhadap harapan pelanggan pada pengguna ponsel Samsung Android di kota Surabaya. Sehingga hipotesis pertama (H1) citra perusahaan terhadap harapan pelanggan tidak terbukti dan tidak diterima.
2. Harapan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan sebesar ,035 dan mempunyai pengaruh negatif sebesar -,242 terhadap kualitas yang dirasa pada pengguna ponsel Samsung Android di kota Surabaya. sehingga hipotesis kedua (H2) harapan pelanggan terhadap kualitas yang dirasa terbukti dan diterima.
3. Harapan pelanggan mempunyai pengaruh tidak signifikan sebesar ,138 dan mempunyai pengaruh negatif sebesar -,188 terhadap nilai yang dirasa pada pengguna ponsel Samsung Android di kota Surabaya. sehingga hipotesis ketiga (H3) harapan pelanggan terhadap nilai yang dirasa tidak terbukti dan tidak diterima.

5.2 KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penelitian saat ini mempunyai keterbatasan yaitu :

1. Terdapat kendala dalam pengisian kuesioner seperti ada kemungkinan jawaban dari responden yang asal-asalan atau tidak jujur, kurang telitinya responden dalam membaca pertanyaan-pertanyaan dan juga beberapa responden tidak menjawab pertanyaan terbuka dalam kuesioner tersebut sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi hasil dalam penelitian saat ini.
2. Tidak bisa melakukan bertatap muka secara langsung terhadap beberapa responden dikarenakan dalam penyebaran kuesioner di bantu oleh beberapa sodara

5.3 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat ditarik sebuah kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan yang terkait yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan ponsel Samsung Android

Berdasarkan hasil penelitian maka sebaiknya perusahaan ponsel Samsung Android diharapkan mempunyai perhatian yang lebih terhadap para pelanggannya seperti memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap para pelanggannya, memberikan informasi tentang penggunaan ponsel dengan baik dan benar sehingga ponsel yang digunakan tidak gampang rusak, memberikan saran terhadap para pelanggannya untuk memilih jenis

atau tipe ponsel yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Perusahaan ponsel Samsung Android juga harus lebih meningkatkan kualitas dan mutu terhadap setiap produknya. Produk yang mempunyai kualitas dan mutu baik dapat meningkatkan persepsi dan kesan yang baik terhadap produk tersebut seperti menambahkan daya tahan, baterai yang tahan lama, ponsel yang tidak gampang panas, meningkatkan kualitas operating sistemnya, desain ponsel yang lebih inovatif dan kokoh, diperbanyak juga sistem aplikasi yang sesuai kebutuhan konsumen, adanya inovasi yang lebih bagus lagi yang dilakukan oleh perusahaan ponsel Samsung agar produk sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Selain itu perusahaan ponsel Samsung Android seharusnya mampu memberikan nilai dan manfaat yang lebih kepada para pelanggan yang sesuai dengan harapan. Sehingga pengorbanan seperti biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan sesuai dengan apa yang diterimanya dan juga sebaliknya nilai dan manfaat yang diterima oleh pelanggan ponsel Samsung Android sesuai dengan biaya yang ditawarkan oleh perusahaan ponsel Samsung.

2. Saran Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Saran untuk peneliti selanjutnya untuk lebih memperbanyak jumlah sampel dan menambah variabel beserta indikatornya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya. Selain itu menambah referensi penelitian lain atau teori untuk dapat mendukung topik yang diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Annual Report (www.samsung.com diakses pada tanggal 10 Desember 2012)
- Arendt, Sebastian and Malte Brettel. 2010. "Understanding the influence of corporate social responsibility on corporate identity, image, and firm performance". *Management Decision*. Vol. 48 pp. 1469-1492
- Augusty Ferdinand,. 2002. *Struktural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomi Diponegoro. Semarang. BP UNDIP
- Awwad, Mohammad Suleiman . 2011, "An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the Jordanian mobile phone sector". *The TQM Journal*. Vol. 24 pp. 529 – 541
- Ayyildiz, Hasan and Ekrem Cengiz. 2007, "Country Image Effect On Customer Loyalty Model". *Innovative Marketing*. Vol 3
- Budi Prabowo. 2008. " Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Surabaya". *Jurnal Imu-Imu Sosial* Vol 8 No.2 pp. 92-97
- Data Penjualan HP di Indonesia. 2012, (www.berita-ane.com, diakses pada tanggal 20 Maret 2013).
- Edward, Manoj and Sunil Sahadev. 2011. " Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. Vol. 23 pp. 327-345
- Erna Farrinadewi. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Erdogmus, Irem and Isil Budeyri-Turan. 2012. "The role of personality congruence, perceived quality and prestige on ready-to-wear brand loyalty". *Journal of Fashion Marketing and Management*. Vol. 16 pp. 399-417
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- _____. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Imam Ghazali. 2011. *Konsep dan aplikasi dengan program AMOS 19.0*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- J. Supranto dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku konsumen & strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan bisnis*. Edisi 2. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Kotler, Philip and Kevin Lane, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta. Erlangga.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Langkah-langkah analisis Sem. (www.statisticzone.wordpress.com. Diakses pada tanggal 15 Desember 2012)
- Lin, Long-Yi and Ching-Yuh Lu. 2010. "The influence of corporate image, relationship marketing, and trust on purchase intention: the moderating effects of word-of-mouth". *Tourism Review*. Vol. 65 pp. 16-34
- Maholtra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Edisi keempat. Jakarta Barat. PT. Indeks.
- Minkiewicz, Joanna, Jody Evans, Kerrie Bridson, and Felix Mavondo 2011. "Corporate image in the leisure services sector". *Journal of Services Marketing*. Vol 25 pp. 190-201
- Poolthong, Yaowalak and Rujirutana Mandhachitara. 2009. "Customer expectations of CSR, perceived service quality and brand effect in Thai retail banking". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 27 pp. 408-427
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta. Penerbit Salemba Empat
- Ryu, Kisang, Hye-Rin Lee, and Woo Gon Kim. 2012. "The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 24 pp. 200-223
- Samsung (www.wikipedia.com. Diakses pada tanggal 15 november 2012)
- Uma Sekaran. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta Salemba empat
- Sutojo Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta PT Damar Mulia Pustaka.

Tatik Suryani. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan pertama. Jakarta. PT Indeks

Türkyilmaz, Ali and Coskun Özkan. 2007. "Development of a customer satisfaction index model: An application to the Turkish mobile phone sector". *Jurnal Industrial Management & Data Systems*. Vol. 107 pp. 672-687

Uma Sekaran. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta Salemba empat

7 dampak kekalahan Samsung dari Apple bagi Android.

(www.android.gopego.com). Diakses pada tanggal 25 Maret 2013)